

第72回 電話応対コンクール 東京大会

と き 2024年10月10日(木)
開会式 10時05分より

会 場 きゅりあん 大ホール
東京都品川区東大井5-18-1 8階

主 催  公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
東京支部

後 援 NTT東日本 東京事業部
株式会社NTTドコモ
NTTコミュニケーションズ株式会社



ご来場の皆様へお願いとお知らせ

- ① 会場内では携帯電話の電源はお切りいただくか、マナーモードに設定いただき、通話はお控えください。
- ② 会場内での会話は極力お控えください。
また 競技中、選手へのアドバイスとなる行為はおやめください。
- ③ 競技途中での入退場は、競技の妨げになりますのでご遠慮ください。
- ④ フラッシュやライトを使用しての撮影や、シャッター音 は競技の妨げとなりますので、お控えください。
- ⑤ 三脚を使用しての写真やビデオ撮影は、指定位置でお願いします。
なお、ご自身の席でビデオ撮影をする場合は、カメラは目線の高さを越えないようにするなど、他のお客様の観覧の妨げにならないようにお願いします。
- ⑥ ホール内でのペットボトル等での給水以外の飲食はご遠慮ください。
またペットボトル等、ゴミはお持ち帰りいただくようにご協力をお願いいたします。
- ⑦ 会場内及びロビーは禁煙です。
喫煙所は客席上部の第6扉から出て左側と、7F イベントホール前の2か所にございます。

あらかじめお近くの非常口をご確認下さい。

地震・火災等の災害が発生し、避難の必要がある場合は、会場スタッフの指示・誘導にしたがって行動するようお願いいたします。

電話対応コンクール東京大会ミニセミナー

電話対応コンクールを企業経営に活かすために！ ～お客様との一瞬のやり取りで成功をつかむ電話応対術～

このセミナーでは、電話対応コンクールの「仕組み」や、参加選手が習得した「スキル」を社内にどのように展開するかなど、会社実務に活かす方法について、専門家から分かり易くお伝えします。電話応対に直接関わる部署の方だけでなく、経営部門、人事育成部門の方もぜひご参加ください。

【日 時】 2024年10月10日(木) 16:20～17:05
※電話対応コンクール東京大会の休憩時間に開催します

【会 場】 きゅりあん 7階 イベントホール

【講 師】 伊藤 康子 先生 (B-コミュニケーション株式会社)

【参加費】 無料

【定 員】 120名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。 伊藤 康子 先生



2024電話対応コンクール

「選手等交流会」のご案内

電話対応コンクール東京大会の表彰式終了後、希望者による意見交換会を実施します。

東京大会出場選手だけでなく、地区大会に参加された選手や、指導者、企業関係者等、様々な立場で電話対応品質の向上に取り組まれている皆様との貴重な交流機会です。

東京大会審査委員、模擬応対者、ミニセミナー講師も参加されます。ぜひご参加下さい。

【日 時】 2024年10月10日(木)
18:30～19:40 (予定)

【会 場】 きゅりあん 7階 イベントホール

【参加費】 お1人 3,300円(税込)



大会スケジュール

1. 開 会 式 10時 5分

- (1) 選手紹介
- (2) 開会挨拶

2. 競 技 開 始 10時 20分

競技 < 5名> (競技番号 1～ 5) 10時 20分～10時 45分 (25分)

《休 憩》

競技 <10名> (競技番号 6～15) 11時 00分～11時 50分 (50分)

《休 憩》

競技 < 5名> (競技番号 16～20) 12時 00分～12時 25分 (25分)

《昼 食 休 憩》

競技 <10名> (競技番号 21～30) 13時 25分～14時 15分 (50分)

《休 憩》

競技 <10名> (競技番号 31～40) 14時 25分～15時 15分 (50分)

《休 憩》

競技 <10名> (競技番号 41～50) 15時 25分～16時 15分 (50分)

3. 競 技 終 了 16時 15分

《休 憩》

ミニセミナー (7階イベントホール) 16時 20分
～17時 10分

4. 表 彰 式 17時 15分

- (1) 主催者挨拶・来賓挨拶
- (2) 結果発表・表彰
- (3) 審査委員長講評

閉 会 18時 15分

選 手 等 交 流 会 (7階イベントホール) 18時 30分
～19時 40分

※競技の進行状況により、時間は変動する場合がございます。

実施要領

競技方法 及び 留意事項

競技は「2024年度 電話対応コンクール問題」により、競技会場に設置した電話機を使用して、模擬対応者と電話対応の実演を行い、その技量を競います。（注1）

- (1) 競技は事前の web 抽選により決定した競技番号順に行います。
競技にあたっては『競技番号』を使用し、競技者氏名は審査委員には通知しません。
- (2) 競技者は模擬対応者に電話し、「私は ○番です」と競技番号を告げ、いったん電話を切ります。
お客様役の模擬対応者からの電話を受けて、競技を開始します。
- (3) 競技時間は「3分以内」です。
競技者の第一声から始め、終話（通話を終了した時点）までを計測します。
- (4) 競技席にはコンクール問題、鉛筆、メモ用紙を用意します。
競技の際、競技問題を見ること及び、メモを取ることは自由です。 但し、競技開始前にご自身の覚えたスクリプト等を書き留めることはお控えください。
- (5) 競技席には競技者が作成したメモやスクリプト等を持ち込むことは禁止です。
また、タイム計測を目的とした時計やストップウォッチ等の持込も禁止とします。

（注1）「2024年度電話対応コンクール問題」のお客様情報（「問合せ内容」、「贈答対象」など）は事前に開示しません。

審査方法（採点及び順位の決定）

- (1) それぞれの審査委員は審査基準をベースに選手毎の採点を行い、原則、審査委員5名（1人当たり持ち点100点）の合計500点で競い順位を決定いたします。
なお、競技時間が3分を超えた場合は、15秒毎に審査委員1名につき1点を減点します。
- (2) 同点の場合、審査委員5名の採点結果の最高点と最低点の差分が少ない選手を上位とします。
差異がない場合は、審査委員全員の協議により順位を決定します。

表 彰

- (1) 入賞者については、優勝1名、優秀賞3名、優良賞6名とし、賞状・副賞が授与されます。
- (2) 本大会において「優勝」及び「優秀賞」を受賞された方は、2024年11月15日（金）に開催される全国大会へ東京都代表として出場していただきます。

＜全国大会＞

【日 程】 2024年11月15日（金）

【場 所】 高知県立県民文化ホール（高知県高知市本町4丁目3-30）

そ の 他

- (1) コンクール当日、審査委員に事故等が発生した場合は、開始時間を遅らせる場合もありますが、欠席が確定した場合は、欠席した審査委員を除いた審査委員で審査を行います。
- (2) 災害等により、会場審査の全部又は一部の実施が不可能となった場合は、後日、録音審査等切り替え実施することとし、その場合は、発生した際に周知いたします。

2024 年度 審査基準

2024年度 電話対応コンクール 審査基準に基づき審査します。

①最初の印象 (初期対応) 5点	第一声から本題に入るまでの印象をチェックする。 ・社名等の名乗り、挨拶、相手もしくは用件の説明等、電話の初期対応全体
②基本対応スキル 20点	語調、語感、間、言葉遣い等、自然な話し方であるかどうかをチェックする。 ・声の大きさ、話すスピード、自然な抑揚、声の表情、声柄、間、発声、発音、歯切れのよさ、敬語、対応用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫等
③コミュニケーション スキル 20点	傾聴力、共感力、手際、機転、説明の仕方等コミュニケーションスキルをチェックする。 ・要点の把握、聴きとる力、訊きだす力、説明力、処理の仕方、手際の良さ等
④情報・サービスの 提供 20点	確かな情報、業務知識を持って、情報やサービスをお客様へ提供できたかチェックする。 ・情報提供力、業務知識、信頼性、企業アピール力、自然なセールストーク等
⑤最後の印象 5点	電話の最後（クロージング）、余韻効果をチェックする。 ・終わりの挨拶、名乗り、大事なことの繰り返し、機器の扱いを含む会話の終わらせ方、切った後に残る余韻、会社へのイメージ等
⑥全 体 評 価 30点	審査項目の①～⑤の評価が高いにもかかわらず、トータルとして良い印象を受けない対応があります。 反対に、①～⑤ の評価には問題があっても、好感の持てる対応もあります。それは、そこに①～⑤の評価とは別に、何か心を捉える満足感があるからです。電話対応全体から感じられる人間的な温かさや、一言に表れる思いやり、心くばりなどを、0点から30点の範囲で審査委員の裁量で加点してください。 例えば ・お客様の知りたいことをわかりやすく平易な言葉で説明できていたか ・親身になってお客様に寄り添った対応ができていたか ・今後もこの会社のサービスを利用したいと思ったか ・全体として温かみがあり、感じの良い対応であったか

出場選手名簿

< 敬称略 >

競技No	地区協会名	氏 名	会 社 名	記 事
1	千 代 田	橋 村 敬 義	SMBC 日興証券株式会社	
2	新 宿	鈴 木 伸 子	創価学会本部	
3	東 京 中 央	島 袋 幸 恵	みずほ証券株式会社	
4	新 宿	池 田 虹 歩	株式会社セルート	
5	千 代 田	西 山 静 華	NTT コムエンジニアリング株式会社	
6	池 袋	鎌 田 浩 一	株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー	
7	東 京 中 央	伊 達 遥	株式会社シーエーシー	
8	上 野	古 川 花	株式会社アルファネット	
9	武蔵野中央	富 永 健 太	みずほ証券株式会社	
10	東 京 東	谷 竜 馬	日興ビジネスシステムズ株式会社	
11	千 代 田	原 田 賢 一	NTT コムエンジニアリング株式会社	
12	新 宿	荻 島 真 歩	創価学会本部	
13	武蔵野中央	三 村 英 恵	みずほ証券株式会社	
14	東 京 南	道 音 由 恵	株式会社アルプスビジネスクリエーション	
15	池 袋	雲野 ひより	株式会社クレディセゾン	
16	多摩中央	唐木田 麻衣	トヨタモビリティ東京株式会社	
17	東 京 南	羽 田 汐 織	みずほ証券株式会社	
18	千 代 田	長 田 美咲樹	株式会社阪急阪神ホテルズ	
19	千 代 田	伊 藤 千 晃	みずほ証券株式会社	
20	港	三 宮 陽 子	株式会社 SMBC 信託銀行	
21	東 京 南	山 村 真 琴	みずほ証券株式会社	
22	池 袋	竹 澤 英 雄	株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー	
23	池 袋	青 井 ひとみ	NTT ファイナンス株式会社 東京総合料金センター	
24	上 野	湯 谷 まりな	新明和工業株式会社	
25	東 京 東	原 田 めぐみ	ライオン株式会社	

＜ 敬 称 略 ＞

競技No	地区協会名	氏 名	会 社 名	記 事
26	千 代 田	石 井 有 香	株式会社阪急阪神ホテルズ	
27	新 宿	沼 田 三 枝	エステー株式会社	
28	新 宿	寺 門 文 人	SBI 損害保険株式会社	
29	新 宿	高 橋 南	創価学会本部	
30	東 京 東	谷 澤 勇 亮	みずほ証券株式会社	
31	港	吉 田 ゆかり	株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー	
32	新 宿	大 熊 鉄 兵	SBI 損害保険株式会社	
33	港	蠣 崎 真 澄	株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー	
34	港	大 木 みどり	株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー	
35	千 代 田	原 田 鈴	株式会社帝国ホテル	
36	池 袋	小 杉 裕美子	SMBC 日興証券グループ健康保険組合	
37	多摩中央	林 高 志	武陽ガス株式会社	
38	港	村 田 隆 彦	みずほ証券株式会社	
39	武蔵野中央	池 上 雄	みずほ証券株式会社	
40	千 代 田	稲 田 裕 介	NTT コムエンジニアリング株式会社	
41	池 袋	館 山 翔 太	NTT ファイナンス株式会社 東京総合料金センター	
42	西 東 京	鹿 内 明 美	株式会社きらぼし銀行	
43	東京中央	福 間 貴 子	みずほ証券株式会社	
44	港	千 葉 かおり	株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー	
45	上 野	横 田 泰 子	ライオン株式会社	
46	新 宿	谷 脇 悠 香	SBI 損害保険株式会社	
47	港	松 本 朱 美	株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー	
48	池 袋	田 丸 恵	株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー	
49	西 東 京	苗 村 未 佳	株式会社マヤマ	
50	港	亀 井 知 子	株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー	

2024 年度電話応対コンクール問題

テーマ

伝えて、聴いて、つむぐ信頼

今年度の問題のねらい

個人のお客様だけでなく、企業でもインターネットを通じて必要な物品を購入しています。ただし、企業での購入の際には見積書が求められるなど、個人で購入する時とは異なるプロセスが必要な場合があります。特に初めて利用されるお客様からは不明な点についてメールや電話で問い合わせを受けることもあります。そのような問い合わせに対して質問の回答だけに留めるのではなく、お客様の意向に沿う提案を行うことで、お客様に安心していただき、さらに信頼感をお届けできます。

今年の問題では、あなたにインターネットを通じてカタログギフトを販売している会社の営業担当になっていただきます。業務としては、問い合わせ対応、注文の受付、注文内容の確認などを行っています。

ホームページでカタログギフトの申し込みを検討されているお客様からサイト上では確認・対応方法が分からない事柄について電話での問い合わせを受けたところです。その方法をお伝えするとともに、それだけではなく、この機会を捉えて、お客様の意向に沿う提案も行ってください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて「お客様に信頼いただける応対」を目指して、トレーニングを行い競技に臨んでください。

今年度の電話応対コンクール問題を日常の電話応対力向上にお役立てください。

■今年度の問題のポイント

- ①お客様からの問い合わせに分かりやすく答える
- ②お客様の利用用途を訊きだす
- ③お客様の意向に沿う提案をする

状況設定

会社名：ユーザーカタログ販売株式会社

応対日時：2024年11月15日（金）午前10時

応対者（競技者）：坂本 芳美（さかもと よしみ）社員

お客様（模擬応対者）：問い合わせの電話をかけてきたお客様

※応対者、お客様ともに男女は特定しておりません

▶ ユーザーカタログ販売株式会社の情報

会社所在地	高知県高知市帯屋町2-5-11	営業時間	午前9時～午後5時 (月曜日～金曜日) [ネット注文については24時間・365日受け付けています]
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660 受付時間 午前9時～午後5時 (月曜日～金曜日)	E-mail	user@jtua.or.jp
ホームページ	https://www.jtua.or.jp	従業員	150名
業務内容	カタログギフトの販売	企業理念	お客様のおもてなしの心をつなぎます

問題

あなたは、ユーザーカタログ販売（株）で営業を担当している坂本芳美社員です。ホームページ（以下、HP）からの申し込みを検討されているお客様から、「カタログギフトの購入を検討していて、見積書が欲しいがどうすればいいか」という問い合わせを受けました。お客様からの問い合わせに答えるとともに、お客様がどのような用途でどんなカタログギフトを購入される予定なのかを訊きだし、お客様の意向に沿う提案を行ってください。

<注意事項>

- お客様はHPを見ながら電話をかけています。
- 見積書はHP上で作成することができます。その方法については以下の通りです。
 - 商品（カタログギフト）を選択する。（HP上で購入希望のカタログギフトの画像をクリックする。）
 - ①の後に購入画面に移るので、そこで「購入する」をクリックして次の画面に進む。
 - ②の後の画面の右側上部に現れる「見積書を作成する」をクリックする。（この段階では「会員IDの入力」や「会員登録」の必要はありません。）
 - ③の後の画面において、お客様名・ご注文冊数を入力し「見積書を作成する」をクリックする。
 - ④の後に、見積書がPDFとして作成されます。
- お客様の利用用途によっては、1つだけでなく複数のシリーズのカタログギフトを組み合わせた提案も可能です。
- お客様はこの段階では検討中ですが、再度HPでカタログギフトの内容を確認した上で社内で検討し購入することになっているため、この対応の中でカタログギフトの種類を決定させる必要はありません。
- その他（競技について）
 - 競技時間は3分以内です。
 - 競技者の第一声から始め、終話（通話を終了した時点）までを計測します。
 - お客様の発言を聴き、この問題に記載された内容に基づき対応してください。
 - 本文中の会社名、サービス内容などは、すべて架空のものです。
 - お客様情報は各大会でそれぞれ設定します。

▶ お客様情報の例

お客様名	中岡 忍（なかおか しのぶ）
お客様の会社名	テレコム商事株式会社
カタログギフトの贈呈用途	勤続15年の社員へ毎年、感謝状とともに3万円相当の品物を会社から贈呈していたが、品物の選択の幅が広がるカタログギフトの贈呈を今年度は考えている。

▶ 対応スクリプト

模擬対応者（お客様）	競技者（坂本 芳美 社員）
2「カタログギフトの購入を検討していて、見積書が欲しいのですが、どうすればよいですか。」	(電話のベルが鳴る)
4「.....」	1「.....」
6「.....」	3「.....」
8「検討して申し込みます。」	5「.....」
	7「.....」
	9「.....」
	(終 話)

ユーザーカタログ販売株式会社

0120-20-6660

受付時間：午前9時～午後5時（月～金）

ホーム

用途から選ぶ

価格から選ぶ

ジャンルから選ぶ

法人のお客様

カタログギフトの利用の用途

永年勤続のお祝い	福利厚生	イベント・コンペの景品	ご成約のお礼	開業・開店のお祝い
退職のお祝い	周年記念	社内表彰の副賞	販売促進	お礼

カタログギフト一覧

	シリーズ名	販売価格（税込）						特徴とラインナップ
		110,000円	55,000円	33,000円	11,000円	5,500円	3,300円	
体験型 の カタログ ギフト	旅の ギフト Good Trip (グッドトリップ)	【極】 (ぎわみ) (100)	【癒】 (いやし) (150)	【和】 (なごみ) (150)				お祝いやお世話になった方へ特別な思いを込めて、ワンランク上の宿泊をご提供します。全国の観光地、温泉地、アーバンリゾートのお宿などをご用意したペアでの宿泊ギフトです。 (交通費は含まれていません) シティホテルから、温泉宿、高級旅館など、お値段に応じたさまざまなお宿をご用意しており、贈られた方の記憶に残るギフトとして喜ばれています。
	お食事の ギフト Real Treat (リアルトリート)		【匠】 (たくみ) (150)	【饗】 (もてなし) (200)	【彩】 (いろどり) (200)	【薫】 (かおり) (200)		
アイテム中心 の カタログ ギフト	Comfort (コンフォート)		【カメリア】 (300)	【ブラウン】 (400)	【グリーン】 (400)	【アクア】 (400)	【ベージュ】 (400)	退職のお祝いや社内イベント・コンペの景品、各種表彰での副賞など、幅広い用途でご利用いただけます。 スイーツ、コーヒー、お酒、雑貨、小物、バッグ、タオル、食器、調理用具、時計、家具、電化製品など種類が豊富で洗練されたアイテムをご用意しており、贈られた方に必ずやご納得いただけるラインナップとなっています。

※()内の数値は、各カタログの掲載点数です。

1. お支払いについて

お支払いは、カード決済のほか、コンビニや銀行からのお支払いも可能です。

(コンビニ、銀行支払いの場合は、前払いとなります。別途払込票をお送りいたします。なお銀行支払いの場合、振込に関わる手数料はお客様負担となります。コンビニ支払いの場合の手数料は無料です。)

2. お届けについて

カード決済の場合は、ご注文いただいた日から3日から5日でお届けいたします。コンビニ支払い、銀行支払いの場合は、ご入金を確認させていただいた後に3日から5日でお届けいたします。

配達日をご指定される場合は、5日目以降の日にちをご指定ください。なお、ご入金日によっては、ご希望の日にちにお届けできない場合もございます。

お客様の事業所のほか、贈呈される場所への直接送付も可能です。

3. 送料について

送料は、1配送先毎にお届けするカタログギフトの金額が5,500円以上(税込)の場合は無料です。5,500円未満(税込)の場合は、1配送先あたり550円(税込)の送料を頂戴いたします。

4. 熨斗(のし)、包装、メッセージカードについて

熨斗、包装、メッセージカードについては、無料で承ります。(HP上でお申し込みいただく際にご指定いただけます。)

5. アフターサービスについて

カタログギフトからお申し込みいただいた商品の配送状況をHP上でご確認いただけます。

お届けした商品に不具合や破損があった場合は交換を承ります。

お届けした商品がカタログのイメージと違った場合は交換を承ります。(1回限り)

6. 専用窓口について

法人様向けには相談窓口を設置しており、最適なカタログギフトのご提案や、まとめてのご注文への対応を承っております。(法人会員の登録が必要です。)

(受付時間 午前9時～午後5時(月曜日～金曜日) 電話番号 088-821-3663)

ユーザーカタログ販売（株）のHP上での「見積書」の作成手順

1



① 購入希望のカタログギフトの画像をクリック。

※「カタログギフト一覧」の画面へはTOPページのバナーをクリックすることで移動できます。

※ HP上にあるどのカタログギフトの画像をクリックしても2の画面に移ります。

※ 以下は例として「Comfortシリーズ・グリーン」の見積書作成までを記載。

4



④ お客様名とご注文冊数を入力。

⑤ 「見積書を作成する」をクリック。

2



② 「購入する」をクリック。

5



⑥ 見積書が作成される。(PDF版)

※ ダウンロード後、印刷が可能。

3



③ 「見積書を作成する」をクリック。

(参考)

複数のカタログギフトの見積書を作成する場合は、
3で「お買い物を続ける」をクリックし
別のカタログギフトを選択し、全てのカタログギフトの
選択を終えてから改めて「見積書を作成する」を
クリックすることで4の見積書作成画面に進みます。

過去3年間の受賞者

【凡例】・優勝及び優秀賞の方は全国大会出場者です。氏名の前にある表示が全国大会の成績です。

◎…全国大会優勝 ○…全国大会準優勝 ☆…全国大会優秀賞

<敬称略>

	【第71回 (R5. 9. 21)】	【第70回 (R4. 10. 13)】	【第69回 (R3. 10. 5)】
優勝	沼田 三枝 エステー株式会社 新宿	☆島袋 幸恵 みずほ証券株式会社 東京中央	島袋 幸恵 みずほ証券株式会社 東京中央
優秀賞	☆橋村 敬義 SMBC 日興証券株式会社 千代田	☆江口 真由 株式会社帝国ホテル 千代田	西崎 佳子 株式会社JALナビア 東京南
	☆谷 竜馬 日興ビジネスシステムズ株式会社 東京東	☆沼田 三枝 エステー株式会社 新宿	☆小杉 裕美子 SMBC 日興証券株式会社 池袋
	原田 めぐみ ライオン株式会社 東京東	千葉 かおり 株式会社NTT 東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第二フロント 港	池田 純子 株式会社ロイヤルパークホテル 東京中央
優良賞	寺門 文人 SBI 損害保険株式会社 新宿	矢口 弥生 株式会社ホテルオークラ東京 港	堤 愛美 佐川急便株式会社 相模原緑営業所 西東京
	小杉 裕美子 SMBC 日興証券グループ健康保険組合 池袋	廣澤 愛美 株式会社SBI証券 港	谷 竜馬 日興ビジネスシステムズ株式会社 東京東
	石川 晴美 株式会社SBI証券 新宿	三上 睦子 NTT ファイナンス株式会社 池袋	林 優里 株式会社アルファネット 上野
	木村 静香 みずほ証券株式会社 武蔵野中央	大木 みどり 株式会社NTT 東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第二フロント 港	江崎 富貴子 フィデリティ証券株式会社 港
	坂本 拓海 みずほ証券株式会社 千代田	織田 容子 佐川急便株式会社 三多摩営業所 多摩中央	谷脇 悠香 SBI 損害保険株式会社 港
	廣澤 愛美 株式会社SBI証券 港	木村 静香 みずほ証券株式会社 武蔵野中央	金澤 富士枝 株式会社NTT 東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第一フロント 池袋
		石川 晴美 株式会社SBI証券 新宿	持田 英理子 株式会社SBI証券 新宿
		田丸 恵 株式会社NTT 東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第一フロント 港	橋村 敬義 SMBC 日興証券株式会社 東京南
		吉信 尚輝 SBIビジネス・イノバーター株式会社 東京南	大和 亜美 株式会社NTT 東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第一フロント 港
		廣江 悠美子 株式会社SMBC 信託銀行 港	亀井 知子 株式会社NTT 東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第二フロント 港

2024年度 電話対応コンクール 全国大会

【日 程】 2024年11月 15日（金）

【場 所】 高知県立県民文化ホール（高知県高知市本町 4 丁目 3-30）



つ 聴 伝
む い え
ぐ て て
信 頼



第63回

電話対応コンクール 全国大会 in 高知

第27回企業電話対応コンテスト成績発表会

開催日：2024年11月15日（金）
会 場：高知県立県民文化ホール
高知県高知市本町4丁目3-30

当日は、大会の様様を
インターネットでライブ配信！
<https://www.jtua.or.jp>

主催／公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
後援／経済省、高知県、高知市、公益財団法人高知県観光コンベンション協会、日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人日本コールセンター協会、公益財団法人企業情報化協会、西日本電信電話株式会社、東日本電信電話株式会社、株式会社NTTドコモ、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

●お問い合わせはユーザ協会各都道府県支部へ

 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田5F 0120-20-6660 ユーザ協会 検索 <https://www.jtua.or.jp>



大会役員

大会会長	株式会社みずほフィナンシャルグループ	中野 武夫
大会副会長	株式会社新吉	富永 新三郎
同	郊外土地建物株式会社	小川 泰正
大会本部長	ユーザ協会東京支部	道場 正史
大会顧問	三菱地所株式会社	鈴木 健太郎
同	株式会社クボタ	元持 弘二
同	日本電気株式会社	川久保 透
同	株式会社学研ホールディングス	安達 快伸
同	株式会社京王プラザホテル	山川 信彦
同	宮治通信工業株式会社	宮治 誠人
同	櫻井工業株式会社	大参 正人
同	昭島ガス株式会社	平畑 文興
同	株式会社リースキン西東京	遠藤 宗克
同	電気通信産業労働者共済生活協同組合	福嶋 祥人
同	株式会社ミライト・ワン	畔上 芳明
同	株式会社NTTドコモ	小林 稔典
同	NTTコミュニケーションズ株式会社	今津 二郎
同	NTT東日本 東京事業部	鈴木 康一
同	NTT東日本 東京事業部	小俣 雅和
同	NTT東日本 東京南支店	米沢 忠大
同	NTT東日本 東京北支店	金子 朋廣
同	NTT東日本 東京東支店	畑中 直子
同	NTT東日本 東京武蔵野支店	川上 卓郎
同	NTT東日本 東京西支店	伊藤 弘造

審査委員

審査委員長	Office Polaris	白井 裕美
審査委員	株式会社ドゥファイン	楠田 奈美
同	株式会社プロフェッショナルアカデミー	阿蘇 裕恵
同	オフィスKEI株式会社	田中 映理子
同	元NHKエグゼクティブアナウンサー	黒沢 保裕

模擬応対

模擬応対者	株式会社ポジティブ	金子 みちる
同	株式会社マナフィス	小 櫻 千里

大会運営スタッフ

1. 司 会

葛 馬 妙子 佐川急便株式会社

2. 進行係

菊 池 徹 港/東京南地区協会
山 本 真央 株式会社SBI証券

3. 審査集計係

山 地 正浩 千代田/東京中央地区協会
河 野 利恵 東京支部
三 船 ゆかり 東京支部
箕 屋 信子 東京支部

4. 付添係

八 木 恵美 カシオ計算機株式会社
野尻 三紗子 株式会社帝国ホテル

5. 選手係

吉 野 広明 新宿/池袋地区協会
野 近 美穂 アフラック保険サービス株式会社
末 次 花佳 三和電気土木工事株式会社
伊 藤 知紘 創価学会
木 村 訓子 株式会社ホテルオークラ東京
本 間 陽子 三井住友海上あいおい生命保険株式会社

6. 表彰係

馬 場 理香 NTT 東日本 東京南支店
山 本 真央 株式会社SBI証券
八 木 恵美 カシオ計算機株式会社
野尻 三紗子 株式会社帝国ホテル
坂 巻 里衣 個人会員

7. 受付/案内係

阿 部 学 武蔵野中央/多摩中央/
西東京地区協会
石 川 久美子 東京支部
土 屋 るみ 東京支部
海 野 恵美子 NTT 東日本 東京北支店
馬 場 理香 NTT 東日本 東京南支店
藤 本 光子 NTT 東日本 東京北支店
城 所 明未 株式会社京王プラザホテル
院 南 優子 チューリッヒ生命株式会社
花 田 真紀子 株式会社ムサシ
坂 巻 里衣 個人会員

8. 会場係

綿 引 勉 NTT 東日本 東京事業部
継 和 子 NTT 東日本 東京事業部
藤 城 直美 NTT 東日本 東京事業部
渡 部 紗織 NTT 東日本 東京事業部

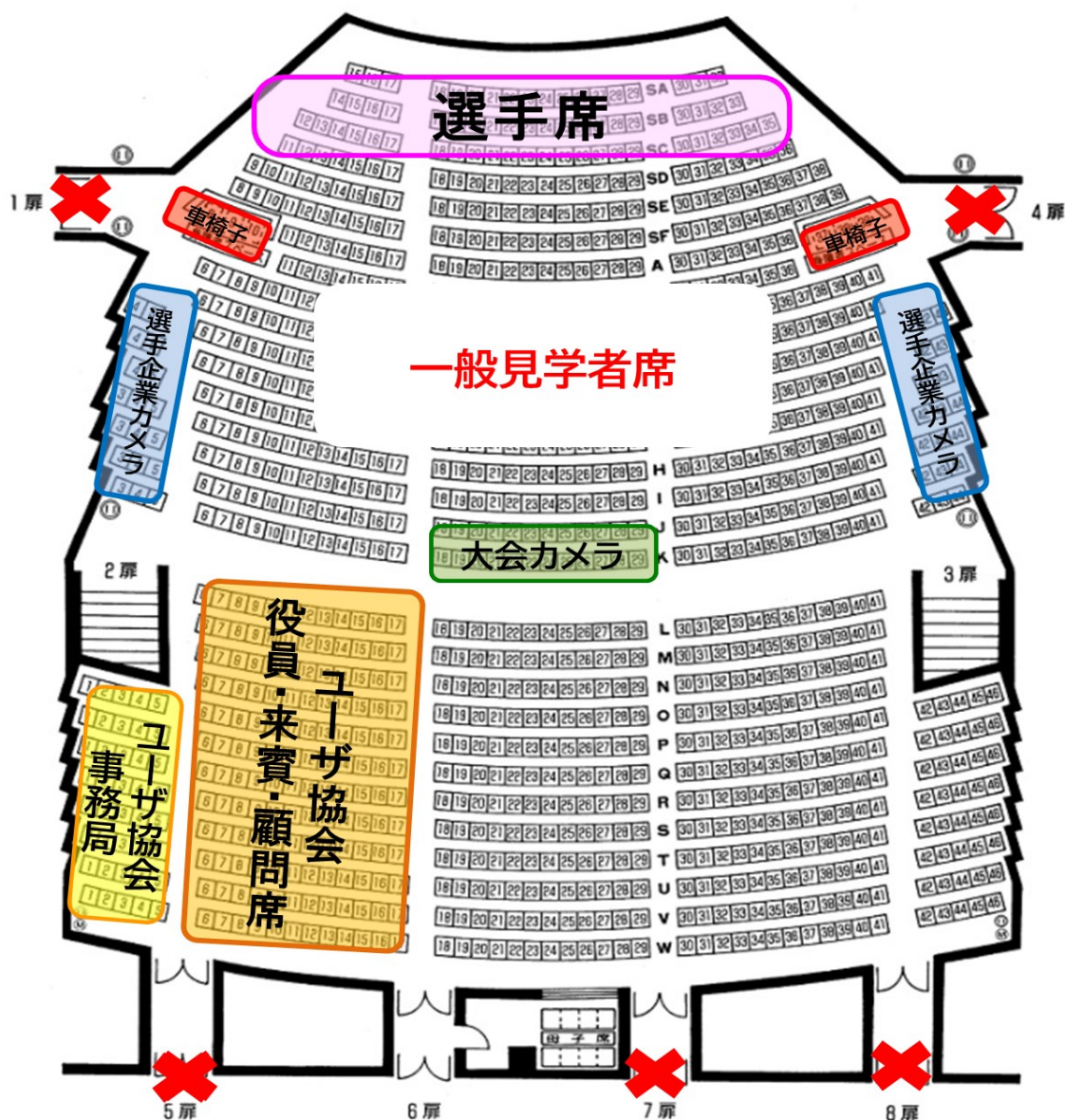
9. 撮影プロジェクター係

道 場 正史 東京事業推進部
浅 見 智子 NTT 東日本 東京東支店
荒 井 修 NTT 東日本 東京事業部
武 井 朋広 NTT 東日本 東京事業部
殿 岡 晃司 NTT 東日本 東京事業部

10. 総括

新 山 康夫 東京支部
田 中 裕美 東京支部

《 会場レイアウト きゅりあん 大ホール 》



アンケートのお願い

活動を実施しています。こうしたユーザ協会の事業について、忌憚のないご意見、ご希望をお聞かせいただきたいと思います。
今後もみなさまのニーズに沿った事業を提供して参りたく、右 QR コードより、アンケートにご協力のほどよろしくお願いいたします。



公益財団法人 **日本電信電話ユーザ協会** 東京支部

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台 1-6-5 NTT 駿河台ビル

TEL : 03-6275-0831 FAX : 03-6275-0832

E-mail : ut-tokyo@jtua.or.jp

HP : <https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/>